BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah singkat Bank Tabungan Negara

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklijk Besluit No. 27 Tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan postpaarbank yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatanya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar–besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush) namun demikian keadaan keuangan postpaarbank pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan postpaarbank dan mendirikan Tyokin Kyoku sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan Tyokin Kyoku hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan R.I. 17-08-1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan Tyokin Kyoku dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah R.I. dan terjadilah penggantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh Pemerintah R.I. menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan

Pos adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI) tetapi kegiatan Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang. Karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor, termasuk kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Saat Kantor Tabungan Pos dibuka kembali (1949). Nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan R.I. Sejak kelahiranya dan sampai berubah nama Bank Tabungan Pos R.I. lembaga ini bernaung di bawah Kementrian Perhubungan.

Banyak kejadiaan bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkanya Undang–Undang Darurat No.9 th. 1950 tanggal 9 Febuari 1950 yang mengubah nama "*postpaarbank in indonesia*" berdasarkan staatsblat no. 295 tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementrian dari Kementrian Perhubungan ke Kementrian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan Undang–Undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No.36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada PERPU No.4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan Undang – Undang No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan Undang – Undang No.20 tahun 1968 tanggal 19-12-1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendiriaan postpaarbank (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat

melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976. Karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkanya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dan UU No.7 tahun 1992 bentuk hukum BTN, berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan call name Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Waterhouse Coopers. Pemerintah melalui Mentri BUMN dalam surat Nomor S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Visi Dan Misi Bank BTN

a. Menjadi Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.
b. Menberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
d. Menyiapakan dan mengembangkan Hukum Capital yang berkualitas, professional dan memiliki intergritas tinggi.

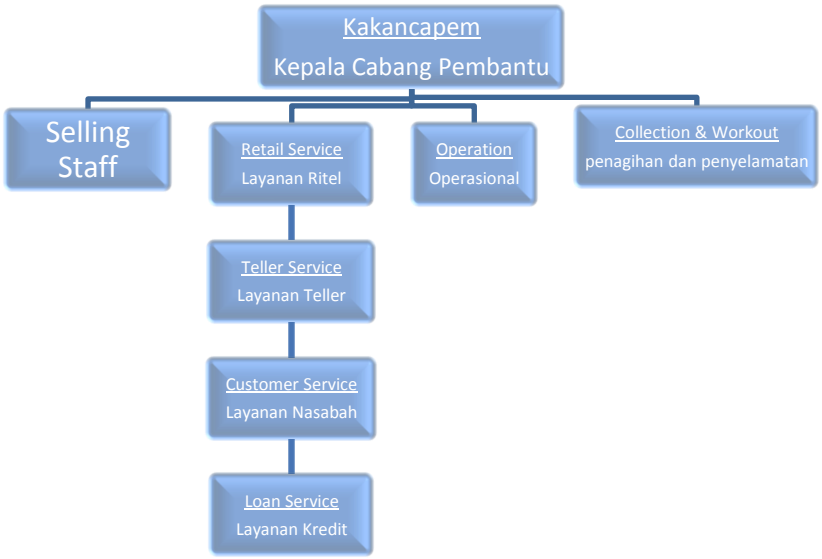
e. Melaksanakan manajemen perbankan uang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate* governance untuk meningkatkan *Shareholder Value*.

f. Menpedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan bagian penting dalam proses *organization development* (pengembangan organisasi) yang secara prosedur dan keilmuan sudah banyak diterapkan perusahaan dalam membangun sebuah organisasi perusahaan yang kokoh.

Penulis menyusun laporan tugas akhir ini pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung, Dimana Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung adalah sebagai berikut :



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara
Gambar 2.1.
Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCP Ujung Berung.

4.1.3 Deskripsi Tugas

Deskripsi jabatan yang terdapat pada struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung adalah :

1. Sub Branch Head
    a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank baik ketentuan intern dan ekstern.
    b. Melaksanakan fungsi dan aktivitas Teller Service
    c. Melaksanakan fungsi dan aktivitas customer service.
    d. Bertanggung jawab atas proses Open dan Close Branch.
    e. Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional Front office dan Back Office Kancapem.
    f. Melaksanakan fungsi dan aktivitas Operation.
    g. Melaksanakan aktivitas Loan Recovery yang ditempatkan.
    h. Melaksanakan aktivitas selling Officer yang ditempatkan
    i. Melaksanakan fungsi dan aktivitas penjualan produk.
2. Retail Head
    a. Melaksanakan fungsi dan aktivitas Teller Service.
    b. Melaksanakan fungsi dan aktivitas Customer Service.
    c. Melaksanakan fungsi Loan Service.
    d. Bertanggungjawab atas seluruh aktivitas operasional Front Office sesuai dengan standar layanan front office.
    e. Bertanggungjawab untuk melaksanakan penerapan prinsip mengenal nasabah di Kantor Kas.

f. Bertanggung jawab atas terjaganya likuiditas harian di Kancapem sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
g. Bertanggungjawab atas administrasi kas besar dan fisik uang.
h. Bertanggungjawab melakukan perencanaan, bimbingan dan pembinaan serta penilaian kepada pegawai yang dibawahi.
i. Bertanggungjawab atas penyimpanan dan penyerahan PIN ATM kepada unit CS untuk diserahkan kepada nasabah yang berhak.

3. Teller Service
   a. Memastikan pelayanan di Loket telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan front Linear.
   b. Memastikan proses transaksi seluruh aplikasi loket telah dilakukan dengan benar.
   c. Melakukan *override* sesuai dengan kewenangan.
   d. Memastikan proses transaksi *remittance* telah di *entry* dan di validasi dengan benar.
   e. Memastikan proses aktivitas pendukung pelayanan telah bersedia.
   f. Memastikan pengelolaan kas besar telah dilakukan sesuai dengan ketentuan.
   g. Memastikan proses transaksi *Payment point* (telkom,listrik dll) telah dilakukan dengan benar.
   h. Memastikan proses transaksi pelunasan telah dilakukan dengan benar.
   i. Memastikan proses transaksi inkaso telah dilakukan dengan benar.
   j. Memastikan kebenaran proses pertanggungan akhir hari.

4. Customer Service Officer (Petugas Layanan Nasabah)
    a. Melakukan pelayanan yang prima kepada semua Nasabah.
    b. Melakukan semua pelayanan kepada nasabah baik yang datang langsung maupun yang melalui telefon.
    c. Melakukan Administrasi awal nasabah baru seperti menbuat Master Tabungan, Deposito dan Lainnya.
    d. Melayani keluhan atau komplain dari dan mengupayakan penyelesaikan terbaiknya.
    e. Mengelola dukungan administrasi harian harian kantor cabang untuk menjamin efektifitas dan efesiensi terhadap Unit Customer Service, Teller Service, Teller Service dan Loan Service.
    f. Menjamin standar kualitas yang tinggi dalam dukungan administrasi.
    g. Mengelola administrasi umun kantor cabang.
    h. Menjamin keakrutan proses administrasi.
    i. Menadatangani dan menjamin Laporan yang dikirim ke pihak internal dan eksternal yang berkualitas baik.
5. Loan Account Officer (Petugas Layanan Kredit)
    a. Bertanggun jawab kepada supervisor
    b. Melakukan tugas di lapangan.
    c. Menbuat surat-surat untuk setiap nasabah yang bermasalah.
    d. Menberikan informasi kepada nasabah yang datang atau via telepon yang menanyakan tenteng kredit.
    e. Melayani permintaan debitur untuk rekening koran

6. Operation

   1. Bertanggung jawab atas proses pelaksanaan administrasi harian.
   2. Bertanggung jawab atas pencetakan pelaporan harian (Neraca, R / L, Rekonsiliasi SL-GL dan Listing GL harian).

4.1.4 Aspek Kegiatan Pokok Perusahan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung Yaitu memberikan Produk Dana dalam bentuk antara lain :

1) Memhimpun Dana dari masyarakat,yang berupa :

   a. Tabungan

      Yaitu simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu.

      Adapun jenis tabungan yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara kepada masyarakat,antara lain;

      a) Tabungan Batara

         Yaitu Tabungan Multiguna yang aman untuk dana anda dengan berbagai kemudahan yang terus meningkat.

      b) Tabungan Batara Prima

         Yaitu Tabungan dengan suku bunga yang tinggi dan fleksibilitas penarikan serta dilengkapi dengan fitur-fitur menarik.

c) Tabungan e'Batara Pos

Yaitu Peremajaan dari produk Tabanas Batara yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT.Pos Indonesia (Persero)melalui loket kantor pos yang telah ditentukan.

d) Tabungan Haji Nawaitu

Yaitu Tabungan yang diperuntukan bagi calon jemaah haji dalam rangka persiapan biaya perjalanan ibadah haji

e) Tabungan Batara Junior

Yaitu Permajaan dari tabungan Batara Pelajar dengan peruntukan lebih luas untuk semua kalangan yang sensitif terhadap biaya administrasi bulanan.

b. Deposito

Yaitu Simpanan pihak ketiga kepada Bank dimana penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat syarat tertentu yang disepakati,tetapi tidak ditarik dengan cek,bilyet Giro atau lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Adapun jenis Deposito yang diberikan oleh BankTabungan Negara kepada masyarakat, antara lain;

a) Deposito Rupiah

Yaitu simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang menguntungkan.

b) Deposito Valas

Yaitu simpanan berjangka dalam mata uang USD yang menguntungkan.

c. Giro

Yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

Adapun jenis Deposito yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara kepada masyarakat, antara lain;

a) Giro Rupiah

Yaitu Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.

b) Giro Valas

Yaitu Produk simpanan dalam denominasi USD dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.

2) Menyalurkan Dana dari pada Masyarakat

Dana yang disalurkan oleh pihak bank kepada masyarakat yaitu dalam bentuk Kredit,dimana kredit yang disalurkan yaitu;

a) Kredit perorangan yaitu;

- Kredit griya multi (KGU)
- Kredit Pemilikan Apartemen (KPA)

- Kredit Pemilikan Ruko (KP-RUKO)
- Kredit Griya Multi (KGM)
- Kredit Swa Griya (KSG)
- Kredit Swadana
- Kring Batara
- KPR Subsidi
- KP Sarusun Bersubsidi

b) Kredit Umun Yaitu;

- Kredit Modal Kerja Konstruksi/ Kredit Yasa Griya (KYG)
- Pinjaman Lunak Konstruksi (PLK)
- Kredit Investasi
- Kredit Pendukung Perumahan (KPP)
- Kredit Modal Kerja (KMK) Kontraktor
- Kredit Usaha Rakyat (KUR)

4.1.5 Profil Responden

Di dalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung, melalui penyebaran kuisioner kepada 50 nasabah yang menjadi sample dan 50 nasabah dalam penelitian ini berdasarkan, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan perbulan dengan data sebagai berikut :

Berikut ini adalah profil responden dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Pria	23	46%
Wanita	27	54%
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.1 menurut jenis kelamin nasabah yang melakukan transaksi di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung presentase wanita lebih banyak sebesar 54% dibandingkan dengan Pria yang presentasenya hanya 46 % dengan demikian mayoritas yang menjadi responden adalah wanita.

2. Berdasarkan Usia

Dari data yang penulis peroleh mengenai usia responden yang melakukan transaksi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung yang termudah adalah < 20 tahun dan usia responden yang tertua adalah >50 tahun dari 50 nasabah yang menjadi responden . Untuk mengetahui persentase usia para responden yang menjadi nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung dapat diketahui dari tabel berikut :

Tabel 4.2

Berdasarkan Usia nasabah

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
<20 tahun	2	4%
20-25 tahun	15	30%
26-50 tahun	14	28%
>50 tahun	19	38%
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel di atas 4% responden berusia <20 tahun, 30% responden berusia 20-25 tahun, responden berusia 26-50 tahun 28% dan 38% responden berusia >50 tahun. Dengan demikian mayoritas usia para responden yang menjadi nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung adalah >50 tahun.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Mengenai jenis pekerjaan para responden PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.3

Berdasarkan pekerjaan nasabah

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Pegawai Negeri	11	22%
Pegawai swasta	22	44%
Pelajar/mahasiswa	7	14%
Wiraswata	10	20%
Lain-lain	-	
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai jenis pekerjaan para responden PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung 22% responden dengan pekerjaan pegawai negeri/BUMN,44 % responden dengan pegawai swasta, 14% responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa, dan 20% dengan pekerjaan wiraswasta. Jadi dari tabel diatas 44% mayoritas responden adalah pegawai swasta.

4. Berdasarkan pengeluaran nasabah selama satu bulan

Mengenai pengeluaran nasabah selama satu bulan para responden PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.4

Berdasarkan Pengeluaran nasabah perbulan

Pengeluaran nasabah	Frekuensi	Presentase
< Rp.1.000.000	5	10%
Rp.1.000.000-2.000.000	15	30%
Rp.2.000.000-4.000.000	18	36%
> Rp.4.000.000	12	24%
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai pengeluaran nasabah selama satu bulan para responden PT. Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung adalah 10% tingkat pengeluarannya <1.000.000, 30% Rp.1000.000 - Rp.2.000.000, tingkat pengeluarannya Rp.2.000.000 - Rp.4.000.000 36% dan > Rp.4.000.000 24%. Jadi dari tabel diatas mayoritas pengeluaran responden dalam satu bulan adalah > Rp.4.000.000.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Tanggapan respoden terhadap kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung

4.2.1.1 Tanggapan respoden terhadap bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 4.5

Indikator bukti fisik tentang penangganan kebersihan gedung

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat bersih	Bersih	Cukup bersih	Tidak bersih	Sangat tidak bersih	
Penanganan kebersihan gedung	28	7	15	0	0	50
Presentase	56%	14%	30%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai tanggapan responden terhadap penangganan kebersihan gedung PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat bersih 56%, Bersih 14 % dan cukup bersih 30%. Jadi menurut responden sebesar 56% penanganan kebersihan gedung sangat bersih.

Tabel 4.6

Indikator bukti fisik tentang kenyamanan suasana ruangan

(interior)

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat nyaman	Nyaman	Cukup nyaman	Tidak nyaman	Sangat tidak bersih	
Penanganan kebersihan gedung	28	12	10	0	0	50
Presentase	56%	24%	20%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai kenyamanan suasana ruangan (interior) PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat nyaman 56%, nyaman 24% dan cukup nyaman 20%. Jadi menurut responden sebesar 56% mengenai kenyamanan suasana ruangan (interior) sangat nyaman bersih.

Tabel 4.7

Indikator bukti fisik tentang kelengkapan sarana daprasarana

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat lengkap	Lengkap	Cukup Lengkap	Tidak lengkap	Sangat tidak lengkap	
Penanganan kebersihan gedung	0	25	18	7	0	50
Presentase	0 %	50 %	36 %	14 %	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai kelengkapan sarana dan prasarana PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung, lengkap 50 %. dan cukup lengkap 14% dan tidak lengkap 14% , Jadi menurut responden sebesar 50% perlengkapan sarana dan prasarana lengkap.

Tabel 4.8

Indikator bukti fisik tentang keluasan sarana parkir

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat luas	Luas	Cukup Luas	Tidak luas	Sangat tidak luas	
Keluasan Sarana parkir	10	10	26	0	4	50
Presentase	20%	20%	52%	0%	8%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai keluasan sarana parkir PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat luas 20%, luas 20 % , cukup luas 52%, dan sangat tidak luas 8%. Jadi menurut responden sebesar 52% keluasan sarana parkir cukup luas.

Tabel 4.9

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Tentang Bukti Langsung(Tangible) pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

Skor/Total	Skor dalam %
771	$\frac{771}{5x4x50}\ x\ 100\% = 77.1\ \%$

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

4.2.1.2 Tanggapan respoden terhadap kehandalan (*Reliabilty*)

Tabel 4.10

Indikator kehandalan tentang kecepatan para staf dalam memberikan pelayanan dalam pencairan giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat cepat	Cepat	Cukup Cepat	Tidak cepat	Sangat tidak cepat	
Kecepatan dalam menberikan layanan dalam pencairan giro	12	14	24	0	4	50
Presentase	24 %	28 %	48 %	0 %	0 %	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai tanggapan responden terhadap kecepatan para staf dalam memberikan pelayanan dalam pencairan giro PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat cepat 24%, cepat 28 % dan cukup cepat 48%. Jadi menurut responden sebesar 48% kecepatan para staf dalam memberikan pelayanan dalam pencairan giro cukup cepat.

Tabel 4.11

Indikator kehandalan tentang keakuratan para staf dalam menberikan informasi mengenai pencairan giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat akurat	Akurat	Cukup akurat	Tidak akurat	Sangat tidak akurat	
Keakuran para staf dalam memberikan informasi mengenai pencairan giro	10	18	22	0	0	50
Presentase	20 %	36 %	44 %	0 %	0 %	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai keakuratan para staf dalam memberikan informasi mengenai pencairan giro PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat akurat 20%, akurat 36 % dan cukup akurat 44%. Jadi menurut responden sebesar 44% mengenai keakuratan para staf dalam memberikan informasi mengenai pencairan giro cukup akurat.

Tabel 4.12

Tanggapan respoden terhadap kehandalan (*Reliabilty)* pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

Skor/Total	Skor dalam %
376	$\frac{376}{5x2x50} x\ 100\% = 75.2\ \%$

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

4.2.1.3 Tanggapan respoden terhadap daya tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.13

Indikator Daya tanggap tentang kesiapan para staf dalam memberikan pelayanan dalam melakukan transaksi giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat siap	Siap	Cukup Siap	Tidak siap	Sangat tidak siap	
Kesiapan para staf dalam memberikan layanan dalam melakukan traksaksi giro	12	10	28	0	0	50
Presentase	24%	20%	56%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai kesiapan para staf dalam memberikan pelayanan dalam proses pencairan giro PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat siap 24%, siap 20% dan cukup siap 56%. Jadi menurut responden sebesar 56% mengenai kesiapan para staf dalam memberikan pelayanan dalam proses pencairan giro cukup siap.

Tabel 4.14

Indikator Daya tanggap tentang tanggapan para staf dalam memberikan pelayanan pencairan giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat tanggap	Tanggap	Cukup tanggap	Tidak tanggap	Sangat tidak tanggap	
Tanggapan para staf dalam memberikan layanan pencairan giro	21	16	13	0	0	50
Presentase	42%	32%	26%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai tanggapan para staf dalam memberikan pelayanan pencairan giro PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung sangat tanggap 42%, tanggap 32 % dan cukup tanggap 26%,

Jadi menurut responden sebesar 42% mengenai tanggapan para staf dalam memberikan pelayanan pencairan giro sangat tangga

Tabel 4.15

Tanggapan respoden terhadap daya tanggap (*Responsiveness*)pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

Skor Total	Skor dalam %
392	$\frac{392}{5x2x50}\ x\ 100\% = 78.4\ \%$

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

4.2.1.4 Tanggapan respoden terhadap jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.16

Indikator jaminan tentang kemampuan para staf dalam menjawab keluhan nasabah

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	
Kemampuan para staf dalam menjawab keluhan nasabah	21	19	10	0	0	50
Presentase	42%	38%	20%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai kemampuan para staf dalam menjawab keluhan nasabah PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat baik 42%, baik 38 % dan cukup baik 20%. Jadi menurut responden sebesar 42% mengenai kemampuan para staf dalam menjawab keluhan nasabah sangat baik.

Tabel 4.17

Indikator jaminan tentang kesopanan para staf terhadap nasabah

Jawaban responde

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat sopan	Sopan	Cukup sopan	Tidak sopan	Sangat tidak sopan	
Kesopanan para staf terhadap nasabah	31	9	10	0	0	50
Presentase	62%	18%	20%	0%	.0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai kesopanan para staf terhadap nasabah PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat sopan 62%, sopan 18%. dan cukup sopan 20%, Jadi menurut responden sebesar 62% mengenai kesopanan para staf terhadap nasabah sangat sopan.

Tabel 4.18

Tanggapan respoden terhadap jaminan (*Assurance*)

pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

Skor Total	Skor dalam %
432	$\frac{432}{5x2x50}\ x\ 100\ \% = 86.4\ \%$

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

4.2.1.5 Tanggapan respoden terhadap empati (*Empaty*)

Tabel 4.19

Indikator Empati tentang perhatian para staf dalam memberikan layanan giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat perhatian	Perhatian	Cukup Perhatian	Tidak perhatian	Sangat tidak perhatian	
Perhatian para staf dalam memberikan layanan pencairan giro	27	13	10	0	0	50
Presentase	54%	26%	20%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai perhatian para staf dalam memberikan pelayanan giro PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung

sangat perhatian 54%, perhatian 26%. dan cukup perhatian 20%, Jadi menurut responden sebesar 54% mengenai perhatian para staf dalam memberikan pelayanan giro sangat perhatian.

Tabel 4.20

Indikator Empati tentang kepedulian para staf terhadap saran dan masukan dari nasabah mengenai pencairan giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat peduli	Peduli	Cukup Peduli	Tidak peduli	Sangat tidak peduli	
Kepedulian para staf terhadap saran dan masukan	27	13	10	0	0	50
Presentase	54%	26%	20%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai kepedulian para staf terhadap saran dan masukan dari nasabah PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung sangat peduli 54%, peduli 26% dan cukup peduli 20%. Jadi menurut responden sebesar 54% mengenai kepedulian para staf terhadap saran dan masukan dari nasabah sangat peduli.

Tabel 4.21

Indikator Empati tentang keluhan nasabah dalam melakukan proses pencairan giro

Jawaban responden

Indikator	Jawaban					Jumlah
	Sangat memahami	Memahami	Cukup memahami	Tidak memahami	Sangat tidak memahami	
Keluhan nasabah dalam melakukan proses pencairan giro	25	14	11	0	0	50
Presentase	46%	28%	22%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Tabel 4.22

Tanggapan respoden terhadap empati (*Empaty*) pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

Skor/ Total	Skor dalam %
648	$\frac{648}{5x3x50}$ x 100% = 86.4 %

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Berdasarkan tabel diatas mengenai keluhan nasabah dalam melakukan proses pencairan giro PT.Bank Tabungan Negara KCP

Ujungberung sangat memahami 46%, memahami 28% dan cukup memahami 22%. Jadi menurut responden sebesar 46% mengenai keluhan nasabah dalam melakukan proses pencairan giro sangat memahami.

Dari tabel kualitas pelayanan maka hasil penyebaran kuesioner dapat dirata-rata sebagai berikut :

Tabel 4.23

Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pencairan Giro Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

No	Indikator	Skor	Presentase
1	Tangible	771	77.1%
2	Emphaty	376	75.2%
3	Reliability	392	78.4%
4	Responsiveness	432	86.4%
5	Assurance	648	86.4%
Total		2619	

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Tabel 4.24

Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung

Skor / Total	Skor Dalam %
2619	$\frac{2619}{5x13x50}$ x 100 % = 80.58%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2010

Kesimpulan dari tabel diatas mengenai kualitas pelayanan pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung Berung 82.43 % menunjukan bahwa kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung dinilai baik karena berada di posisi 82.43%

Tabel 4.25

Klasifikasi Penelitian Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

Interval Tingkat Intesintas	Kriteria
20% -< 36%	Sangat Tidak Baik
36% - < 52%	Tidak Baik
52% - <68%	Cukup Baik
68% - <84%	Baik
84% - 100%	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, Juli 2010

Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan pada PT.Bank Tabungan Negara dinilai baik. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah PT.Bank Tabungan Negara Rata-rata responden menyatakan Baik.

4.2.2 Masalah masalah yang dihadapi PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan

Perusahan dalam melaksanakan kegiatannya tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan karena timbulnya masalah-masalah. Adapun masalah yang dihadapi oleh bank PT.Bank Tabungan Negara (Persero) dalam kualitas pelayanan pencairan giro adalah sebagai berikut :

1. Nasabah yang tidak cukup dana untuk mencairkan dananya pada saat pencairan giro pada rekening giro tersebut.masalah ini timbul karena kurang diperhatikan dana yang di simpan di rekenening nasabah tersebut sehingga timbul kekeliruan antara pihak bank dengan nasabah.
2. Dana bank yang tidak cukup pada saat nasabah giro ingin mencairkan dananya di rekening giro secara mendadak dengan jumlah yang cukup tinggi dan pihak bank tidak bisa secara langsung mencairkan dananya.

4.2.3 Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah

Bank mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, Kegiatan utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana, kegiatan tersebut merupakan titik yang paling strategis dalam menentukan berhasil atau tidaknya bank mengembangkan perusahaannya. Untuk itu bank harus dapat menghimpun dana sebesar-besarnya agar dapat mempertahankan perusahaannya di dalam persaingan yang semakin ketat dan dapat menyalurkan dana pada sektor yang membutuhkan pembiayaan.

Giro sangat bermanfaat bagi masyarakat yang melakukan aktivitas usaha,karena pemegang rekening giro akan banyak mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi usahanya.Memiliki rekening giro di bank pada dasarnya sama dengan memiliki uang tunai,karena fungsi rekening giro sama dengan memilki uang tunai.pemilik rekening giro dapat dengan mudah melakukan transaksi bisnisnya dengan melakukan pembayaran dengan cek atau bilyet giro. Upaya-upaya yang dilakukan pihak bank adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dana yang memadai agar nasabah dengan leluasa mengambil dana di rekening giro.
2. Pihak bank menyampaikan ke nasabah untuk menberitahukan terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi rekening giro dengan dana yang cukup tinggi.